



Název dokumentu: **Reklamační řád a vyřizování a evidence stížností**

---

Verze dokumentu: 001  
Platnost dokumentu: od 1.1.2018  
Odpovědná osoba: Mgr. Linda Fejtková

---

**Závazný postup při přijímání, vyřizování a evidenci stížností od koncového zákazníka (dále jen „stěžovatele“) v rámci realizace poskytování zprostředkování úvěrů.**

Při vyřizování stížnosti postupují odpovědní zaměstnanci nebo spolupracovníci spravedlivě, nestranně a snaží se o co možná nejefektivnější a nejprůkaznější vyřízení stížnosti v přiměřené lhůtě.

### **1. Přijetí stížnosti**

Stížnost od stěžovatele je přijata dnem doručení poštovního psaní na adresu **Studentská 529/1, Dejvice, 160 00 Praha 6**, dnem doručení elektronické pošty na e-mailovou adresu **info@afp.cz** nebo dnem sepsání písemného záznamu o ústní stížnosti. V případě ústní stížnosti sepíše o tom odpovědná osoba se stěžovatelem písemný záznam, kde uvede identifikační údaje stěžovatele (jméno a příjmení, bydliště, kontaktní údaje), důvod stížnosti, datum přijetí stížnosti a opatří jej svým podpisem a podpisem stěžovatele.

### **2. Vyřízení stížnosti**

Přijatou stížnost zaeviduje odpovědná osoba a shromáždí podklady k této stížnosti. Tím se rozumí zejména, že obstará kopie relevantních dokumentů vztahujících se k předmětu stížnosti, kontaktuje a vyslechne příslušné pracovníky dotčené stížností.

O přijetí stížnosti bude vedený záznam v evidenci stížností a odpovědná osoba stížnost vyšetří a navrhne řešení stížnosti, případně připraví odpověď stěžovateli. Odpověď na stížnost musí obsahovat zejména datum a způsob obdržení stížnosti, úplné informace o výsledku vyřízení stížnosti, datum vyřízení stížnosti.

Odpověď na stížnost obdrženou klasickou poštou se odešle prostřednictvím doporučeného psaní. Odpověď na stížnost obdrženou elektronickou poštou se odešle emailem. Odpověď na stížnost obdrženou ústně prostřednictvím písemného záznamu se stěžovatel vyrozumí na uvedenou kontaktní adresu a sice, buď doporučeným psaním, emailem nebo jiným jím preferovaným způsobem.

Odpověď na stížnost nebo alespoň informace o průběhu a termínu vyřízení se stěžovateli odešle nejpozději do 30 pracovních dnů ode dne obdržení stížnosti, za odeslání zodpovídá odpovědná osoba.

### **3. Evidence stížností**

Odpovědná osoba odpovídá za vyřizování stížností a i za evidenci stížností. Evidence stížností obsahuje údaje o datu obdržení stížnosti, předmětu stížnosti a datu a výsledku jejího vyřízení. Tento seznam vede v elektronické podobě. Dále odpovědná osoba vede archiv stížností, který obsahuje originál obdržené stížnosti, kopie odpovědi a materiálů souvisejících se stížností.